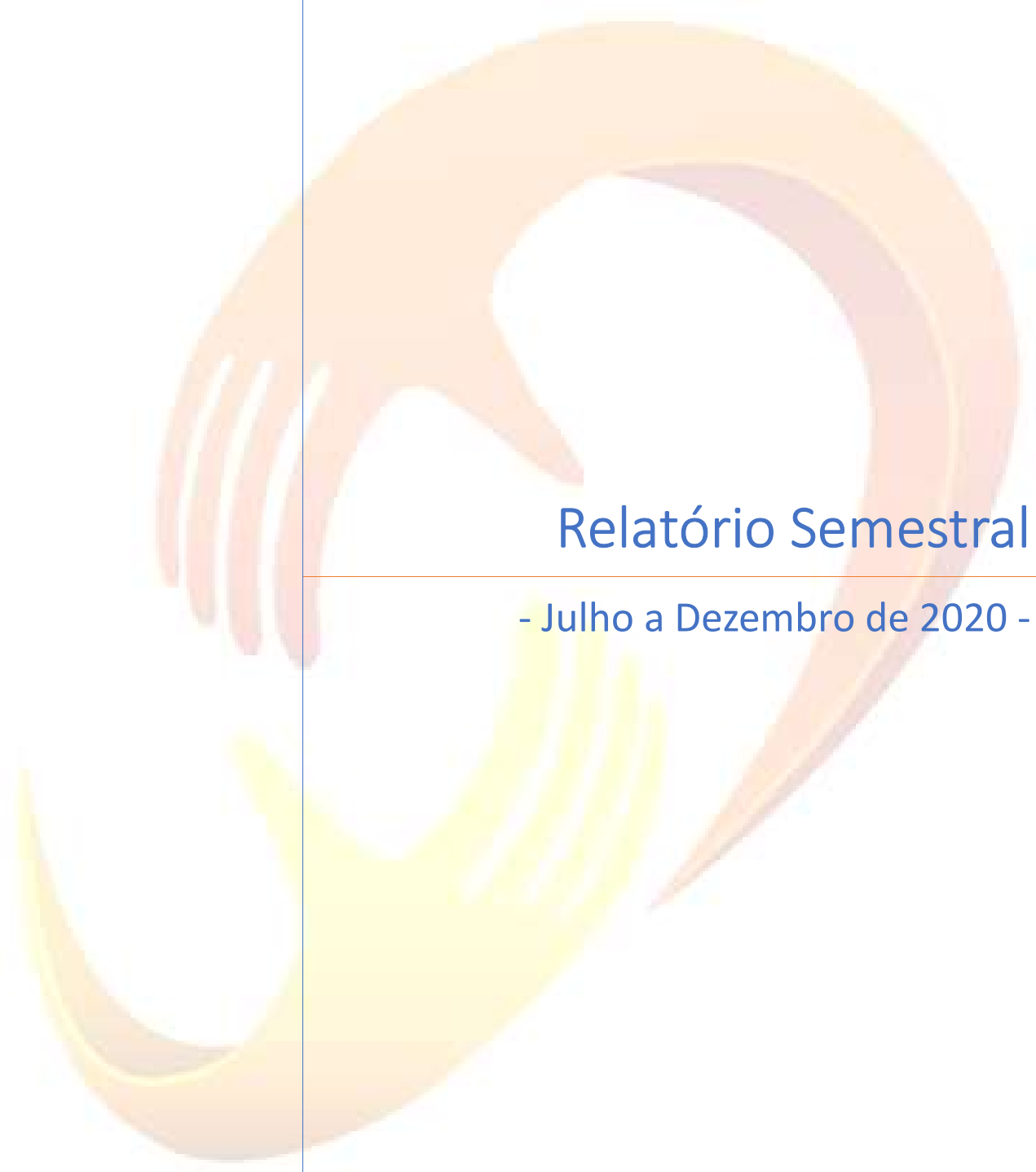




Relatório Semestral

- Julho a Dezembro de 2020 -

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Antônio Augusto Brandão Aras
Procurador-Geral da República

Humberto Jacques de Medeiros
Vice-Procurador-Geral da República

Brasilino Pereira dos Santos
Ouvidor-Geral do MPF

Odim Brandão Ferreira
Ouvidor-Geral Substituto

Ouvidor-Geral do Ministério Público Federal

Brasilino Pereira dos Santos

Ouvidor-Geral Substituto do Ministério Público Federal

Odim Brandão Ferreira

Secretária Executiva

Andrea Valéria Carvalho da Silva

Equipe

Ana Luíza Alencar Campolina

Bruno Takatsu Andrade

Clíssia Teixeira Cateringer Arce

Ellen Vieira da Conceição Palmeira

Fábio Montenegro Braga

Felipe Marques Neves de Sá

Gaya Dórea de Oliveira Nilo

Izabela Caiado De Acioli

Mayara Rodrigues do Amaral Manoel

Milena Melo Soares

Miriã Fernandes Moraes

Renata Noronha Loureiro

Rita de Cássia Bezerra de Menezes

Coordenação e Organização

Andrea Valéria Carvalho da Silva

Bruno Takatsu Andrade

Mayara Rodrigues do Amaral Manoel

Milena Melo Soares

Procuradoria-Geral da República

SAF Sul, Quadra 4, Conjunto C - CEP 70050-900 - Brasília - DF

Fone (61) 3105-5100

APRESENTAÇÃO

O presente documento traz informações acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria do Ministério Público Federal, assim como seus dados estatísticos, no período de julho a dezembro de 2020.

Nesse sentido, cumpre-se o que determina a Resolução CNMP nº 95, de 22 de maio de 2013, alterada pelas Resoluções CNMP nº 153, de 21 de novembro de 2016, e nº 180, de 7 de agosto de 2017, bem como prestigia-se o princípio da transparência.

Brasilino Pereira dos Santos

Ouvidor-Geral do MPF

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
SOBRE A OUVIDORIA.....	6
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR	8
Novo Ouvidor-Geral do MPF	8
Reuniões do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público.....	9
Webinário “A Importância das Ouvidorias em Tempos de Transformação”	10
IV Encontro de Ouvidores do Ministério Público.....	10
1º Encontro CNJ de Ouvidorias do Poder Judiciário	11
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA	12
Sistema Cidadão.....	12
Gestão da Qualidade	13
Pesquisa de Satisfação	15
Informe da Ouvidoria.....	17
Retomada do Atendimento Presencial na Ouvidoria do MPF	18
Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos	18
Participação em Comitês.....	20
Participação no Curso de Ingresso e Vitaliciamento (CIV)	21
Ações em Datas Especiais.....	21
Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento	22
DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF	24
Classes e Status das Manifestações.....	24
Assuntos CNMP Mais Demandados no 2º Semestre de 2020	25
Assuntos Especificadores da Ouvidoria no 2º Semestre de 2020	26
Ouvidômetro	29

SOBRE A OUVIDORIA

A Ouvidoria do Ministério Público Federal (MPF) é um órgão de controle interno, pertencente à administração superior do MPF, que se destina a zelar pela qualidade, pelo compromisso público e pela ética nas atividades desempenhadas pelos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF, bem como para assegurar a interlocução com a sociedade. Foi instituída pela Portaria PGR/MPF nº 519, de 30 de agosto de 2012, que estabelece suas competências, bem como estatui que o Órgão não dispõe de atribuições correcionais, nem substitui os órgãos de execução do MPF. Segundo o regulamento, a Ouvidoria deve privilegiar a cooperação com os demais setores do MPF, sem relação de hierarquia funcional.

Atualmente, a Ouvidoria do MPF funciona no prédio da Procuradoria-Geral da República, em Brasília, possuindo estrutura física compatível com suas atribuições. A sala comporta 14 servidores e conta com sala multiuso, dotada de equipamento para videoconferência, que funciona como sala de reuniões, além de fornecer a privacidade necessária para atendimentos presenciais. No início da pandemia do Coronavírus, todas as atividades presenciais foram suspensas e a equipe da Ouvidoria passou a trabalhar remotamente, comparecendo à PGR apenas se estritamente necessário. Com o retorno gradual às atividades presenciais na Procuradoria Geral da República, o setor estabeleceu dias e horários determinados para o atendimento ao público interno, sempre obedecendo às normas sanitárias atualmente vigentes como o distanciamento e o uso de máscaras.

A equipe do Órgão é composta por 14 servidores, pelo Ouvidor-Geral, que orienta e dá suporte aos trabalhos da Ouvidoria, e pelo Ouvidor-Geral substituto, que assume o cargo nas ausências do titular. Os servidores distribuem-se internamente em: Secretaria Executiva, Assessoria Administrativa, Assessoria Jurídica, Coordenadoria de Análise e Processamento, Coordenadoria de Pesquisas e Projetos e Coordenadoria de Atendimento e Qualidade. Essa divisão interna destina-se a organizar os diversos aspectos do trabalho da Ouvidoria.

Desse modo, a principal atividade ou atividade-fim do Órgão (receber, analisar e dar tratamento às manifestações dos cidadãos) é realizada pela Coordenadoria de Análise e Processamento, sob orientação da secretária executiva e do ouvidor. As outras áreas realizam atividades que dão suporte a essa ou que cumprem exigências das normas que regulamentam o funcionamento da Ouvidoria, como, por exemplo, a consolidação dos dados sobre as manifestações e sua organização em relatórios estatísticos e analíticos.

Para possibilitar o acesso do cidadão aos serviços ofertados pela Ouvidoria, são disponibilizadas diversas maneiras de registrar manifestações. A grande maioria dos manifestantes utiliza o formulário eletrônico, acessível à pessoa com deficiência visual e disponível de forma bastante intuitiva na página inicial do sítio eletrônico “MPF SERVIÇOS”, por meio do link: <http://www.mpf.mp.br/mpfservicos>, bem como no aplicativo móvel MPF Serviços, disponível gratuitamente nas lojas virtuais Google Play e Apple Store. Além do formulário eletrônico, as manifestações podem ser feitas por carta ou presencialmente. Embora o site “Reclame Aqui” não seja o canal correto para entrar em contato com o Ministério Público Federal, a Ouvidoria acompanha as

reclamações feitas no referido sítio, fornecendo ao cidadão informações precisas sobre os canais adequados e reiterando a importância, para a Instituição, de ouvir as demandas da sociedade.

No âmbito da Ouvidoria do MPF, as manifestações dividem-se em 5 tipos: elogio, crítica, sugestão, reclamação e representação (denúncia). O processo de tramitação é o mesmo para todos os tipos. Uma vez recebidas, todas as manifestações são analisadas pela Coordenadoria de Atendimento e Qualidade, para verificar se a demanda está dentro das atribuições do Órgão. Quando se verifica que a manifestação se enquadra como atribuição da Ouvidoria, o caso é designado para um dos atendentes, e, posteriormente, analisado pelo servidor responsável e o Coordenador de Análise e Processamento, a Secretária Executiva e o Ouvidor, a depender da necessidade. Após cuidadosa avaliação, são decididas que diligências serão realizadas e que órgãos serão demandados. As respostas dos órgãos demandados são analisadas e uma resposta é elaborada e encaminhada ao manifestante. Quando as informações prestadas são insuficientes, o órgão demanda novamente o mesmo setor ou, a depender do caso, um setor diferente para complementação.

Se porventura for constatado que a demanda não é de atribuição da Ouvidoria, em regra, as manifestações são encaminhadas diretamente ao órgão responsável. Como exemplo, pode-se citar os pedidos com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), que são encaminhados às Salas de Atendimento ao Cidadão (SACs). Caso o manifestante, após realizar um pedido de informação junto à SAC, queira fazer uma manifestação sobre a forma como foi atendido, aí sim, sua demanda pode ser direcionada à Ouvidoria, sem prejuízo das instâncias recursais previstas na própria Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

É importante destacar a distinção entre as atribuições da Ouvidoria e das Salas de Atendimento ao Cidadão no âmbito da estrutura interna do MPF. Ao passo que as Salas de Atendimento ao Cidadão foram instituídas pela Portaria PGR/MPF nº 412/2013, a Ouvidoria do MPF foi criada e implantada pela Portaria PGR/MPF nº 519/2012. Segundo os referidos instrumentos normativos, à Ouvidoria cabe receber representações (denúncias), reclamações, críticas, sugestões e elogios que guardem relação com as atividades desempenhadas pelos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF. Já a SAC responsabiliza-se por analisar denúncias (representações), notícias de irregularidades, pedidos de informação processual e outros amparados pela Lei de Acesso à Informação.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO OUVIDOR

Novo Ouvidor-Geral do MPF

Com o término do mandato do Dr. Juliano Baiocchi, que permaneceu no cargo durante 2 anos e 1 mês, foi publicada a Portaria PGR/MPF Nº 955, de 18/11/2020, em que o Subprocurador-Geral da República Dr. Brasilino Pereira dos Santos é designado pelo Procurador-Geral da República para exercer a função de Ouvidor-Geral do Ministério Público Federal (MPF). O Subprocurador exercerá a função até 20 de novembro de 2022, podendo haver recondução. Para ocupar o cargo de Ouvidor-Geral Substituto, foi escolhido o Subprocurador-Geral da República Dr. Odin Brandão Ferreira, designado pela Portaria PGR/MPF Nº 995, de 07/12/2020.

Membro do Ministério Público Federal desde 01/10/1984, o novo Ouvidor já exerceu o ofício de Secretário-Geral do Ministério Público da União (MPU) e de Secretário-Geral Jurídico do Gabinete do Procurador-Geral da República. Também já foi membro titular do Conselho Superior do Ministério Público Federal, do qual é membro suplente, no momento.

Procurador da República e Procurador Regional da República, Dr. Brasilino dos Santos, sempre foi lotado na Procuradoria da República do Distrito Federal, tendo sido seu Procurador-Chefe. Chegou a officiar, temporariamente, como Procurador-Chefe Substituto e Procurador Regional Eleitoral, em diferentes épocas, nas Procuradorias da República do Acre, do Amapá e do Tocantins. Ainda, officiou como itinerante nas Procuradorias de São Paulo (Capital), São Bernardo do Campo (SP), São José do Rio Preto (SP), Campinas (SP), Santarém (PA), Marabá (PA), Imperatriz (MA) e Criciúma (SC).

Promovido a Subprocurador-Geral (Portaria PGR nº 758, de 02/12/2003), foi membro titular da 6ª Câmara de Coordenação e Revisão (Populações Indígenas e Comunidades Tradicionais), e em diferentes épocas, foi membro suplente da 2ª Câmara (Criminal), da 5ª Câmara (Patrimônio Público) e da 4ª Câmara (Meio Ambiente).

Desde sua promoção a Subprocurador-Geral, até o ano atual, vem sendo designado, rotineiramente, para atuar, ora como Sindicante, ora como Presidente, ora como Membro de Comissões de Inquérito e de Processos Disciplinares, tanto perante o Ministério Público Federal como perante o Conselho Nacional do Ministério Público. Perante o Superior Tribunal de Justiça, o atual Ouvidor-Geral officiou nas 5ª e 6ª Turma (Criminal) e desde 2014, na 1ª Turma (Direito Público), tendo, esporadicamente, atuado junto à 3ª Seção (Direito Criminal) e à Corte Especial.

Atualmente, Dr. Brasilino é membro titular da 3ª Câmara de Coordenação e Revisão (Ordem Econômica e Direito do Consumidor) e integra o Conselho Institucional (Câmaras reunidas). É Mestre em Direito Público, pela Universidade de Brasília.

Reuniões do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público

49ª REUNIÃO ORDINÁRIA

A reunião foi realizada em 25/09/2020, por meio de videoconferência, devido à atual crise sanitária. Representando a Ouvidoria, a Secretária Executiva do Órgão, Andréa Valéria, participou do evento, uma vez que o novo Ouvidor do MPF ainda não havia sido nomeado.

Merece menção a apresentação das metas e atividades previstas no planejamento estratégico do CNOMP (2020-2029), elaboradas em parceria com o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP). Outro destaque foi a aprovação, por unanimidade, da Carta de Serviços do CNOMP, documento que reúne informações úteis ao acesso da população a todas as ouvidorias do Ministério Público brasileiro.

Os participantes assistiram, ainda, a uma palestra da vice-presidente da ABO (Associação Brasileira de Ouvidores), Dra Rose Cyrillo, sobre a importância da sensibilização interna dos Ministérios Públicos para reconhecimento das ouvidorias como órgão essencial à escuta democrática. Na ocasião, a psicóloga Karla Daniele Luz apresentou painel sobre a “Violência contra Mulheres com Deficiência”. A profissional salientou a necessidade dos MPs implementarem ferramentas de acessibilidade comunicacional para que esse grupo vulnerável também consiga levar suas demandas às instituições competentes.

O evento marcou a despedida do presidente do Cnomp, Dr. Erickson Girley Barros, que deixou também, além da presidência do Conselho, o cargo de ouvidor do Ministério Público Estadual do Rio Grande do Norte. A ouvidora do Ministério Público Militar, Dra. Maria de Lourdes Souza Gouveia, assume a presidência da entidade.

PRIMEIRO ENCONTRO REGIONAL: CENTRO-OESTE

Realizado em 02/12/2020, em ambiente virtual, o evento teve como objetivo promover a troca experiências e dificuldades entre as ouvidorias. O Ouvidor-Geral do MPF, Dr. Brasilino dos Santos, participou do evento, assim como a Secretária Executiva da Ouvidoria, Andréa Valéria.

Na ocasião, foi debatida e aprovada a proposta do Ouvidor do Ministério Público do Estado de São Paulo, Gilberto Nonaka, de criação de duas comissões dentro do CNOMP (cível e criminal) para construir fluxogramas e propostas de mecanismos que visem otimizar o tempo de trabalho e a eficiência dos órgãos de execução do MP.

Dr. Gilberto Nonaka defende que diante das crescentes demandas do Ministério Público brasileiro e enxugamento da estrutura organizacional, é necessário afastar a burocracia que entrava e desperdiça a força produtiva das Promotorias de Justiça, o que inclui a reavaliação dos filtros usados nas triagens das ouvidorias das manifestações que são encaminhadas aos órgãos de execução. As propostas deverão ser levadas ao CNMP, como sugestão de ato normativo. O Ouvidor-Geral do MPF participará da iniciativa.

Webinário “A Importância das Ouvidorias em Tempos de Transformação”

O evento virtual, promovido pelo Ministério Público Estadual do Piauí, foi realizado em 01/09/2020, e contou com a participação da Secretária Executiva da Ouvidoria Andréa Valéria. O debate abordou o contexto específico da pandemia, que exigiu que as ouvidorias se reinventassem, em curto espaço de tempo, a fim de manterem-se próximas da comunidade, apesar da necessidade de isolamento social. Esse novo contexto trouxe a necessidade da disponibilização de novos canais de comunicação, da criação de novas rotinas de trabalho e da promoção de esforços diferenciados voltados à garantia da continuidade dos serviços.

Após a palestra de abertura e acolhimento, proferida pela Procuradora-Geral de Justiça do Piauí, Carmelina Moura, também ministraram palestras o Ouvidor Nacional do Ministério Público e Conselheiro do CNMP Oswaldo D'Albuquerque Lima Neto e o então Presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público Erickson Girley Barros dos Santos.

Em sua fala, Dr. Erickson falou sobre a importância de saber ouvir, incentivando cada membro do MP a se colocar como ouvidor, oferecendo escuta atenta ao destinatário de sua atuação. Salientou que o trabalho das ouvidorias extrapola os muros da instituição, servindo de ponte para a comunidade.

Já o Dr. Oswaldo destacou o papel dos membros do MP na promoção da justiça e a importância das ouvidorias ministeriais na busca e na defesa dos direitos dos cidadãos. Compartilhou ainda os avanços recentes e as boas práticas desenvolvidas pela Ouvidoria Nacional, como por exemplo, a Ouvidoria das Mulheres, práticas que podem ser replicadas por outras unidades do MP, com as devidas adaptações.

A Dra. Raquel Costa Nomando, Ouvidora do MP-PI, mediou os comentários e questões levantadas pelos participantes do evento.

IV Encontro de Ouvidores do Ministério Público

Realizado em 02/09/2020, por meio de videoconferência, o evento foi promovido pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público (ONMP). Uma vez que o mandato do Dr. Juliano Baiocchi como Ouvidor-Geral do MPF já havia chegado ao fim e o novo Ouvidor ainda não havia sido nomeado, participou do evento, representando a Ouvidoria, a Secretária Executiva Andréa Valéria Carvalho da Silva.

A pauta do evento incluiu a apresentação de estudo, realizado pela ONMP, em parceria com o Cnomp, que investigou o impacto da atual pandemia nas demandas recebidas pelas Ouvidorias dos Ministérios Públicos.

O estudo, denominado “Diagnóstico da pandemia de coronavírus”, teve como objetivo colher dados que pudessem identificar como a situação da pandemia repercutiu sobre as preocupações dos cidadãos com a preservação de seus direitos. Segundo o estudo, em relação às demandas que versaram sobre o assunto “Saúde”, por exemplo, houve um aumento de 330,21% comparando-se o período de 15/03 a 15/05 de 2019 e o mesmo período de 2020. Já em relação ao assunto “Consumidor”, o aumento foi de 132,13%.

Ocorreu, ainda, na ocasião, debate sobre o combate à violência contra a mulher. Discutiu-se a operacionalização de uma parceria entre a Rede Nacional de Ouvidorias do Ministério Público, da qual a Ouvidoria do MPF faz parte, e o Ligue 180, serviço disponibilizado pelo Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos e que tem como objetivo o enfrentamento desse tipo de violência. A ideia é possibilitar que as denúncias recebidas pelo Ligue 180 possam também ser atendidas pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público e pelas outras Ouvidorias do MP brasileiro.

1º Encontro CNJ de Ouvidorias do Poder Judiciário

O 1º Encontro CNJ de Ouvidorias do Poder Judiciário foi realizado nos dias 15 e 16/12/2020, em formato virtual. O Ouvidor-Geral do MPF, Dr. Brasilino, participou do evento, em conjunto com a Secretária Executiva da Ouvidoria, Andréa Valéria.

O presidente do Supremo Tribunal Federal (STF) e do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), ministro Luiz Fux, e o ouvidor do Superior Tribunal de Justiça (STJ), ministro Sérgio Kukina, participaram do Encontro. O ministro Sérgio Kukina destacou, no discurso de abertura, que a valorização das ouvidorias tem inspiração no artigo 5º, inciso 33, da Constituição Federal, que assegura o acesso de todo e qualquer cidadão às informações existentes nos órgãos públicos.

Na pauta do evento, palestras sobre temas como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei de Acesso à Informação, responsabilização dos agentes públicos e projetos das ouvidorias de Justiça. Na ocasião, as questões e os desafios que fazem parte do cotidiano das ouvidorias foram discutidos, reafirmando-se o compromisso de ampliação da participação democrática no poder público. O Encontro foi voltado para servidores da Justiça e colégios de ouvidores, assim como para representantes de tribunais

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

Sistema Cidadão

O Sistema Cidadão é o sistema de tramitação eletrônica de manifestações, em funcionamento desde 2012, que permite ao usuário dos serviços da Ouvidoria cadastrar sua solicitação e receber comunicações sobre o seu andamento, bem como permite ao servidor que atende à manifestação analisá-la e registrar as providências tomadas, culminando com a resposta ao manifestante. Dessa forma, cria-se um conjunto de dados relevantes que permite um exame aprofundado dos tipos de manifestação, do perfil dos manifestantes e do trabalho realizado pelo Órgão.

Em julho de 2013, com a regulamentação e a implementação das Salas de Atendimento ao Cidadão nas diversas unidades do MPF, o Sistema Cidadão passou a ser utilizado também por estes setores, configurando-se como a principal e mais utilizada via de interlocução do MPF com os cidadãos, possibilitando simplificação, desburocratização e celeridade no processo de registro de manifestações. Em junho de 2020, o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) assinou acordo de cooperação técnica para a utilização do sistema. O acordo permite que a Ouvidoria Nacional do Ministério Público, órgão do CNMP, utilize a ferramenta para o atendimento aos cidadãos que registram manifestações por meio eletrônico. Adicionalmente, consta do documento assinado um Termo de Adesão que possibilita que os Ministérios Públicos Estaduais e os outros ramos do Ministério Público da União sejam incluídos no acordo, se assim o desejarem. O acordo tem vigência de 60 meses e não implica em compromissos financeiros ou transferências de recursos entre os participantes. A Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação deverá adotar a ferramenta no decorrer de 2021.

Vale destacar que o sistema foi desenvolvido pelo próprio MPF, tendo como responsável técnico o Núcleo de Desenvolvimento e Sustentação de Soluções nº 12, da Secretaria de Tecnologia da Informação - STIC, o que confere maleabilidade à ferramenta, permitindo que ela se adapte a novas necessidades que surgem ao longo do tempo, assim como às sugestões dos cidadãos. Nesse contexto, almejando o aprimoramento periódico desse sistema, os melhoramentos do software foram, até fevereiro de 2020, realizados por meio de projetos específicos, com diversas etapas de evolução. Em 2019, houve a continuação da Etapa 5, iniciada em 2017 e que acabou em fevereiro do ano corrente.

A partir do fim da Etapa 5, não foram mais aprovados projetos específicos para a melhoria do Sistema Cidadão. Em virtude da crise sanitária causada pela pandemia do Coronavírus, que deixou grande parte dos servidores do MPF em regime de *home office*, tornou-se prioridade possibilitar o trabalho remoto em larga escala, garantindo sua segurança e eficácia. No entanto, ajustes nas funcionalidades existentes no Sistema Cidadão, assim como a criação de novas funcionalidades, continuaram sendo realizados pelo setor responsável.

As melhorias realizadas no 2º semestre de 2020 incluem o envio do nome social, quando houver, ao Sistema Único, sistema de tramitação eletrônica de documentos do MPF. Dessa forma, utiliza-se o nome pelo qual o cidadão ou cidadã se identifica e é reconhecido(a) socialmente. Adicionalmente, foram feitas diversas melhorias no ambiente interno do sistema, na visualização das informações sobre as manifestações, com o intuito de facilitar o trabalho dos atendentes.

Ainda, encontra-se em desenvolvimento, um formulário próprio para o registro de manifestações sobre assédio e discriminação. O formulário poderá ser acessado por meio do MPF Serviços. Desenvolvido pela Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, com o auxílio da Ouvidoria, o trabalho utilizou como base o formulário já existente no Sistema Cidadão para a tramitação das manifestações.

Gestão da Qualidade

A partir de 2016, a Ouvidoria, em parceria com o Escritório de Processos Organizacionais do MPF, decidiu investir em um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ - Ouvidoria), que norteasse a melhoria contínua de seus processos. Desse modo, o principal processo do Órgão, “Realizar tramitação de manifestações”, que representa sua atividade-fim, foi mapeado e manualizado. Isso possibilitou uma avaliação minuciosa desse processo, assim como da necessidade de alterações, mantendo essas atualizações rastreáveis ao longo do tempo. Todo esse trabalho levou a Ouvidoria a receber, em dezembro de 2016, o Certificado ISO 9001, em sua versão 2015, que traduz a excelência na gestão da qualidade dos órgãos que o detêm. Em março de 2018, a Ouvidoria passou por nova avaliação de seus processos, oportunidade em que pôde demonstrar a continuidade da gestão da qualidade pautada na norma de excelência, sendo novamente auditada e recertificada com o selo ISO 9001:2015.

Em 2019, a Ouvidoria formalizou, junto ao Escritório de Processos, seu interesse em ser novamente certificada, uma vez que o selo ISO 9001 tem validade de 1 ano. Assim, como parte do rito de gestão da qualidade, a Ouvidoria passou, nos dias 17/10/2019 e 10/09/2020, por auditorias internas para verificar a conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade da Ouvidoria aos requisitos da norma ISO 9001:2015, o alinhamento da equipe aos princípios da qualidade, bem como a identificação de melhorias gerenciais ou processuais. A auditoria interna, realizada pelo Escritório de Processos, funciona como fase de preparação para a auditoria externa. No relatório, a auditora líder concluiu que a equipe conhece bem o processo de trabalho auditado e trabalha para sua melhoria contínua. Não foram detectadas não conformidades, nas auditorias internas, e as oportunidades de melhoria encontradas referiram-se a alterações pontuais no texto do Manual de Normas e Procedimentos – MNP – e no Manual da Qualidade – MQ. A auditoria externa, realizada pelo Instituto Totum, ocorreu em 15/09/2020. Como consequência, a Ouvidoria do MPF recebeu, em 25/11/2020, pela terceira vez, o selo de qualidade ISO 9001:2015. Para o coordenador de Atendimento e Qualidade da Ouvidoria, Fábio Montenegro Braga, o resultado da auditoria confirma o esforço empenhado pelo setor. “A renovação da Certificação ISO 9001 vem cancelar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, especialmente em seu SGQ, na busca incansável pela excelência dos serviços prestados ao cidadão”, ressalta. Vale destacar que tanto a auditoria interna quanto a externa foram realizadas de forma virtual, devido à crise sanitária atual.

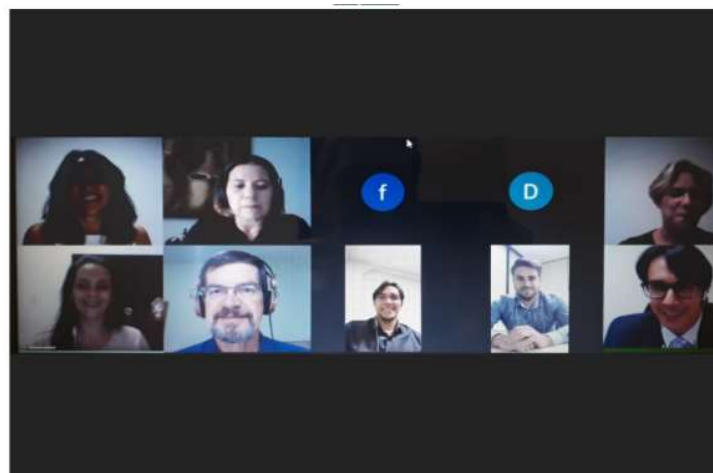


Figura 1: auditoria externa em formato virtual.

No contexto dos preceitos ditados pela referida norma, a Ouvidoria monitora e registra todos os eventos que fogem aos enunciados do seu Manual de Normas e Procedimentos (MNP), bem como todas as oportunidades de melhoria identificadas pela equipe. Esses registros são feitos em documento específico e padronizado,

denominado Registro de Ocorrências no Sistema de Gestão da Qualidade (RO), que podem ser classificados como Não Conformidades ou Oportunidades de Melhoria. No 2º semestre de 2020, não foi cadastrada nenhuma Não Conformidade. Por outro lado, no mesmo período, foram detectadas, pelos servidores do setor, 3 Oportunidades de Melhoria. Como exemplo, podemos citar algumas metas de indicadores não atingidas. Todas elas foram levadas pela Coordenadoria de Atendimento e Qualidade para discussão com a Alta Direção ou com toda a equipe, a depender do caso, sendo tomadas as providências cabíveis. Assim que as ações propostas em reunião são realizadas, os formulários são finalizados e arquivados no repositório da Ouvidoria, MPF Drive, para garantir sua rastreabilidade.



Figura 2: certificado ISO.

Cumprе esclarecer que o MPF conta com o Sistema de Governança do MPF – SIGOV, que contribui para o gerenciamento dos indicadores e das iniciativas que constam do Planejamento Temático da Ouvidoria, o qual retrata o desenvolvimento do Planejamento Estratégico do MPF.

Ainda, como desdobramento dos trabalhos realizados em torno dessa ferramenta da qualidade, a Ouvidoria realiza, anualmente, pelo menos duas reuniões de análise crítica, que entre outros pontos, tem como objetivo a análise qualitativa de todo o

Sistema de Gestão da Qualidade da Ouvidoria - SGQ, etapa que é obrigatória na norma. Essas reuniões expõem aos servidores um balanço das ações praticadas no período anterior à sua realização, percorrendo todas as etapas que rodeiam o fluxo de trabalho, coletando as sugestões trazidas pela equipe para o aperfeiçoamento do processo sob análise, bem como trazendo informações sobre o desempenho e eficácia do SGQ e um panorama das medições dos indicadores e das iniciativas que compõem o escopo do Plano Temático. Na última reunião, realizada de forma virtual em 06/07/2020, foram avaliadas as ações realizadas no primeiro semestre de 2020, referentes ao SGQ. Destaca-se, dentre as decisões tomadas a partir dessa reunião, o acréscimo, na Matriz de Riscos do Manual da Qualidade, de riscos relacionados à pandemia e à realização dos trabalhos em regime de home office.

Ressalta-se que o trabalho desempenhado pela Ouvidoria na busca pela excelência em seu sistema de gestão de processos vai além dos ditames trazidos pela norma ISO 9001. O Órgão trabalha atualmente com ferramentas que subsidiam seus gestores nas tomadas de decisão, como seu Planejamento Temático, que retrata o desdobramento do Planejamento Estratégico do MPF e tem o objetivo de alinhar táticas gerenciais e controlar sua execução, definindo temas de atuação prioritária, metas e ações.

Por fim, evidencia-se a continuidade dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria em torno da gestão de seus processos e na perseguição do aumento da qualidade dos serviços prestados ao cidadão, com o uso efetivo e sistemático das ferramentas trazidas pela implementação do seu Sistema de Gestão da Qualidade. Como órgão que tem o dever de zelar pela qualidade dos serviços prestados pelo MPF, é fundamental que a Ouvidoria empreenda esforços para aperfeiçoar continuamente seus processos de trabalho, buscando mostrar, na prática, a excelência, que é um de seus princípios basilares, principalmente nos temas que envolvem a garantia da transparência, da eficácia, da economicidade, da efetividade, da presteza, do compromisso público e da ética.

Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria do MPF existe desde 2017. Tem importância fundamental na busca do Órgão por excelência no atendimento e melhoria contínua de seus serviços. A pesquisa já foi reformulada algumas vezes, com o objetivo de aumentar a quantidade de manifestantes que preenche o formulário, assim como distinguir, nas respostas, a que se deve o grau de satisfação evidenciado: ao que o manifestante deseja ou necessita (que nem sempre pode ser provido pelo setor) ou ao atendimento efetivamente prestado pela Ouvidoria. Atualmente, o formulário da Pesquisa de Satisfação conta com duas perguntas. Quando uma manifestação é finalizada, o(a) manifestante recebe uma mensagem por e-mail, convidando-o(a) a responder à pesquisa. Caso o(a) manifestante não responda, um segundo e-mail é enviado, sete dias após o primeiro, reiterando o convite.

Na figura a seguir, pode-se verificar a lista de perguntas enviada aos (às) manifestantes:

 Pesquisa de Satisfação - Manifestação 20190038180

Bem vindo(a)!

Em relação à sua manifestação, seu objetivo foi atingido?

☐  ☐  ☐ 

Como você se sente em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria?

☐  ☐  ☐ 

Colabore com o nosso serviço. Deixe seu comentário ou sugestão:

máximo de 4000 caracteres

Enviar

Figura 3: Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria do MPF.

Ao fim de cada mês, são compiladas todas as Pesquisas de Satisfação respondidas e cada uma é analisada individualmente. A partir dessa análise e discussão em equipe, providências podem ser tomadas, se for o caso, para mitigar ou eliminar a insatisfação. Adicionalmente, é calculado um indicador, denominado Índice de Satisfação, que corresponde à média das notas atribuídas (soma dos valores das notas/total de avaliações respondidas). Esse indicador é analisado no contexto do Sistema de Gestão de Qualidade do Órgão – SGQ-Ouvidoria – sendo também uma exigência da norma internacional ISO 9001:2015.

A partir de fevereiro de 2020, tornou-se possível para o atendente responder ao manifestante que fez observações na pesquisa de satisfação expressando insatisfação. Após a nova comunicação, o manifestante é convidado a responder novamente à pesquisa, dessa vez sem o campo “Observações”. Dessa forma, pode-se avaliar se a insatisfação do manifestante devia-se a alguma dúvida não esclarecida ou, ainda, a uma percepção imprecisa do papel da Ouvidoria.

No gráfico a seguir, verifica-se a evolução mensal do Índice de Satisfação do Manifestante no segundo semestre de 2020. A média de satisfação do semestre ficou em 77.7%, acima da meta estabelecida, que é de 70%. Levando-se em conta apenas a segunda pergunta da Pesquisa de Satisfação, que avalia o atendimento recebido pelo usuário dos serviços da Ouvidoria, essa nota sobe para 80%.

EVOLUÇÃO MENSAL DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO MANIFESTANTE NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

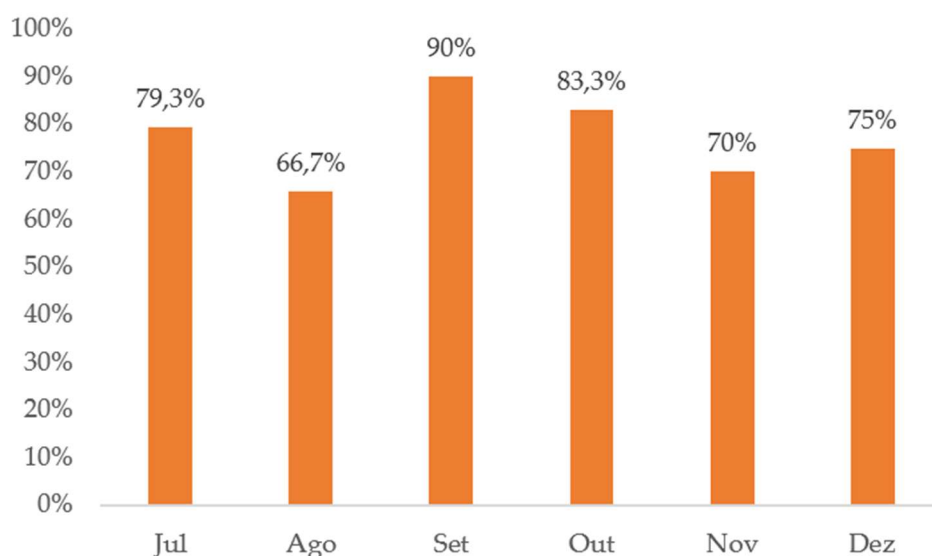


Figura 4: Índice de Satisfação no 2º semestre de 2020.

Informe da Ouvidoria

A Ouvidoria do MPF deu início, a partir do 1º trimestre de 2019, à publicação de informes, com o objetivo de apresentar um resumo, para o público interno e órgãos externos afins, das principais atividades do Órgão. No 1º semestre de 2020, foi publicada uma edição do Informe da Ouvidoria, cobrindo o período de 01/01/2020 a 21/05/2020. Já no 2º semestre, a Ouvidoria optou por publicar duas edições.

A Edição n.º 2/2020 do Informe da Ouvidoria referiu-se ao período de 22/05/2020 a 31/08/2020 e destacou o lançamento do Painel do Gestor. Esta ferramenta digital, que faz parte do Projeto de Modernização da Ouvidoria, é voltada para os gestores de cada setor do MPF. Por meio dela, pode-se ter acesso a dados compilados sobre as manifestações que a Ouvidoria recebe dos públicos externo e interno, organizados segundo diversos critérios, como qual o assunto tratado na demanda, providências tomadas, melhorias alcançadas, perfil dos manifestantes, dentre outros. O Ouvidômetro – Painel do Gestor foi idealizado para possibilitar a formulação de políticas de melhoria, uma vez que fornece à administração do MPF um *feedback* sobre a atuação de cada área. Esta edição do Informe tratou também de consulta pública realizada pelo Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (Cnomp), em julho de 2020, para subsidiar a criação do Planejamento Estratégico da instituição pelos próximos 9 anos.

A Edição n.º 3/2020 do Informe da Ouvidoria ofereceu ao leitor um resumo da atuação do Órgão no período de 01/09/2020 a 25/11/2020. Esta edição destacou a designação, pelo Procurador-Geral da República, do novo Ouvidor do MPF. Conforme relatado em item específico deste relatório, o Subprocurador-Geral da República, Dr. Brasilino Pereira dos Santos, ocupará o cargo pelos próximos dois anos. Um breve histórico da carreira do novo Ouvidor no Ministério Público foi disponibilizado no

Informe. Esta edição tratou ainda do processo de auditoria externa, sofrido pela Ouvidoria, para o recebimento do certificado ISO 9001:2015 pela terceira vez. A renovação do selo de qualidade evidencia o trabalho que vem sendo feito no Sistema de Gestão da Qualidade do setor, ao longo dos últimos anos. A 3ª edição do Informe versou também sobre a participação da Ouvidoria na Semana do Servidor, evento realizado pela Divisão de Qualidade de Vida no Trabalho, da Secretaria Geral de Pessoas (DQVT/SGP), para celebrar o Dia do Servidor Público. No evento, foi realizada palestra virtual sobre a importância do Órgão para o público interno.

Retomada do Atendimento Presencial na Ouvidoria do MPF

A partir da declaração de pandemia pela Organização Mundial de Saúde e da consequente edição de normas, pelo Procurador-Geral da República, voltadas à prevenção do contágio pelo novo coronavírus, a Ouvidoria do MPF adaptou-se para que o seu trabalho fosse realizado de forma remota, sem prejuízo para o público. Uma vez que os meios eletrônicos de registro de manifestações costumam ser escolhidos pelo público em sua imensa maioria, o atendimento presencial ficou temporariamente suspenso.

A partir do mês de novembro, com o retorno gradual às atividades presenciais na Procuradoria Geral da República, o setor estabeleceu dias e horários determinados para o atendimento ao público interno. O atendimento é feito por parte da equipe, em regime de plantão. As ligações telefônicas são atendidas normalmente, de forma remota.

Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos

Durante o 2º semestre de 2020, os servidores da Ouvidoria, mesmo em *home office*, continuaram se aperfeiçoando por meio das diversas oportunidades de treinamentos, a maioria em formato virtual, que foram oferecidos pelo próprio MPF e outras instituições. Adicionalmente, com a chegada ao Órgão de 5 novos servidores no ano de 2020, fez-se necessário capacitá-los nos temas afetos à Ouvidoria.

Na tabela a seguir, verificam-se os cursos e treinamentos realizados no 2º semestre do ano a que se refere este relatório. Os 4 primeiros cursos da tabela compõem, juntamente com o treinamento sobre atendimento ao público, a Certificação em Ouvidoria oferecida pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), a qual é obrigatória para os servidores da Ouvidoria do MPF. A partir de uma parceria entre a Enap, a Ouvidoria-Geral da União (OGU) e a Ouvidoria Nacional do Ministério Público (ONMP) foi desenvolvido um conteúdo específico para as atividades desenvolvidas no âmbito das ouvidorias ministeriais, elaborado com o objetivo de estimular a construção de competências relacionadas ao recebimento e tratamento das demandas dos cidadãos ao Ministério Público. O curso que versa sobre atendimento ao público, por ser presencial, não foi oferecido no ano de 2020, em cumprimento às normas sanitárias vigentes.

TABELA DE CAPACITAÇÃO	
Nome do Curso	Data
Gestão em Ouvidoria para o Ministério Público	Nov/2020
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias do Ministério Público	Dez/2020
Acesso à Informação e Ouvidorias do Ministério Público	Dez/2020
Tratamento de Denúncias em Ouvidoria para o MP	Nov/2020
A importância das Ouvidorias em tempos de transformação	01/09/2020
Práticas em Ouvidoria	06 a 15/07/2020
Assédio Moral e Sexual no Ambiente de Trabalho	25/11/2020
Diversidade das Relações de Gênero nas Instituições	24/11/2020
Das Políticas às Ações: Direitos da Pessoa Idosa no Brasil	15/10 a 10/11/2020
Criando Visualizações e Documentos na Ferramenta MicroStrategy	03/08 a 14/08 /2020
MicroStrategy Document Dashboards avançado e Aplicativos Mobile v2020	26/10 a 06/11/2020
Inteligência Emocional: a Competência do Século para o Bem-Estar Físico e Mental	09/12/2020
Inteligência Emocional e Autoresponsabilidade	4/11/2020
Proteção à Saúde Mental no Contexto da Pandemia de COVID-19	23/10/2020
Comunicação Não Violenta	18/11 a 03/12/2020
Técnicas de Atenção Plena	09/12/2020
O Poder da Inteligência Emocional na Liderança	28/08/2020
Liderança com Engajamento e Propósito	30/09/2020
Introdução à Lei Geral de Proteção dos Dados Pessoais	22 a 30/09/2020
Lei Geral de Proteção de Dados, Transparência e Linguagem Cidadã	16 a 19/11/2020
Webinário: Lei Geral de Proteção de dados: Impactos na área Estruturante do MP	17/12/2020
Português Jurídico	02/10/2020
Como Escrever Melhor: Transmitindo Ideias de Forma Clara, Objetiva e Coerente	08/07/2020 a 05/08/2020

Participação em Comitês

De acordo com os assuntos de interesse do Órgão e com a capacidade operacional da equipe, a Ouvidoria tem assento em determinados comitês e comissões, atualmente em funcionamento no MPF, a saber:

a) Comissão Permanente de Ética

Instituída pela Portaria PGR/MPF nº 729, de 14/08/2018, a Comissão Permanente de Ética do MPF (CPE), composta por 6 servidores efetivos e estáveis, foi criada com o objetivo de implementar e gerir o Código de Ética e de Conduta. No fim do ano de 2019, a CPE encontrava-se em fase de elaboração de normativos de funcionamento interno. Ao longo do 1º semestre de 2020, foram identificadas algumas dificuldades para dar andamento ao trabalho da Comissão, levando à emissão, pela Secretaria de Gestão de Pessoas, da Nota Técnica nº 27/2020/ASTEC/SGP, que foi acolhida pela Secretaria Geral do MPF, em abril de 2020.

A Nota traz à tona dificuldades operacionais para a formação de comissões locais de ética, nas unidades do MPF nos estados, devido ao reduzido quadro de pessoal. Junta-se a isso, segundo o documento, o pequeno número de casos que chegaram ao conhecimento da Comissão desde que ela foi criada. A Nota destacou ainda a recente criação das comissões para o enfrentamento do assédio e da discriminação, que também podem ser entendidos como infrações éticas. Por fim, o documento propõe que a Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, já criada e com normativo de funcionamento interno já aprovado, absorva as funções da CPE – MPF, ampliando suas funções e passando a designar-se “Comissão Permanente de Ética, de Prevenção e de Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação”. O assunto deverá ser encaminhado para apreciação da referida Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação. Atualmente, encontram-se suspensas as reuniões da Comissão de Ética.

b) Comitê Gestor de Gênero e Raça-CGGR

A Ouvidoria do MPF, como uma das integrantes do Comitê Gestor de Gênero e Raça do MPF (CGGR), esteve presente em suas reuniões, que estão sendo realizadas de forma remota, em respeito às normas sanitárias vigentes.

As ações elencadas no plano de ação 2019/2020 foram revistas durante as reuniões, apontando-se o que foi realizado e o que teve que ser adiado em razão de algum óbice legal, restrições orçamentárias supervenientes ou, ainda, devido à pandemia. Adicionalmente, o Comitê debruçou-se sobre a elaboração do Plano de Ação 2021/2022, que se divide em dois eixos principais: Eixo de Gestão de Pessoas e Eixo de Cultura Organizacional. Dentre as ações planejadas para o próximo biênio pode-se citar o incentivo à inscrição e ao ingresso de mulheres nos concursos públicos promovidos pelo MPF, assim como incluir a perspectiva de gênero, étnico-racial e de diversidade nas capacitações e treinamentos realizados pela Instituição. Promover a equidade nos espaços de fala em eventos e atividades organizados pelo MPF e fomentar a cultura de debate de temas afetos a gênero e raça também estão entre as ações propostas. Diversas outras ações compõem o Plano de Ação do Comitê de Equidade, que procurou levar em conta, na elaboração do planejamento, a Recomendação CNMP nº 79, de 30/11/2020, que trata da instituição de programas e

ações sobre equidade de gênero e raça no âmbito do Ministério Público da União e dos Estados.

Ainda, no decorrer do 2º semestre de 2020, o Comitê Gestor de Gênero e Raça organizou uma série de eventos de treinamento e espaços de discussão sobre temas relacionados à sua atuação. Realizado de 25/08/2020 a 09/11/2020, o curso à distancia "Temas atuais sobre gênero e diversidade sexual" abordou temas como machismo na Instituição, representatividade LGBTQI+, interlocução do MPF com movimentos sociais, unificação de iniciativas dos comitês de gênero e raça, além da atuação institucional nas temáticas de inclusão, não discriminação, liberdade de ensino sobre gênero e sexualidade nas escolas, entre outros. Outro evento organizado pelo Comitê foi a roda de conversa sobre paternidade e pandemia, realizada em agosto de 2020. Participantes de diversas unidades do MPF chegaram à conclusão de que ninguém estava preparado para a sobrecarga de tarefas geradas pelo contexto da pandemia, mas que isso também é um aprendizado no dia a dia junto com os filhos.

Participação no Curso de Ingresso e Vitaliciamento (CIV)

Com o intuito de apresentar o papel da Ouvidoria como um órgão de controle e participação da sociedade no aprimoramento do Ministério Público Federal, foram apresentadas vídeo-aulas no Curso de Ingresso e Vitaliciamento (CIV) de Procuradores da República.

Em suma, ficou enfatizado que a Ouvidoria, além de figurar como um mecanismo à disposição da população para que se manifeste a respeito da prestação de serviços do MPF, é um importante instrumento de colaboração com os membros e servidores no exercício cotidiano das suas atividades funcionais.

Nesse sentido, mostra-se fundamental o entendimento e a participação dos membros no contexto de atuação da Ouvidoria do MPF, tanto com relação à satisfação das necessidades do cidadão como também do público interno, sempre com o objetivo de estimular a prestação de serviços públicos de qualidade.

Ações em Datas Especiais

Anualmente, a Ouvidoria promove ações em datas comemorativas relacionadas ao papel do Órgão, que são vistas como oportunidades para divulgar o papel da Ouvidoria, disseminar informações a respeito de temas importantes e sensibilizar os públicos interno e externo acerca desses assuntos, tornando-os parceiros na construção de soluções.

No dia 21 de setembro, é celebrado o Dia Nacional de Luta das Pessoas com Deficiência. A comemoração é uma oportunidade de conscientizar as pessoas sobre a necessidade de inclusão social. Para celebrar a data, esse ano, foi publicada matéria para o público interno do MPF, esclarecendo que a Ouvidoria pode receber sugestões relacionadas à garantia dos direitos da pessoa com deficiência no MPF. Esse tem sido um tema recorrente nas demandas que chegam ao Órgão, principalmente com questões ligadas a obras de acessibilidade. O MPF possui um projeto em andamento, que

pretende adequar todas as unidades ministeriais aos requisitos brasileiros de acessibilidade, mas que depende de disponibilidade orçamentária. Quando uma demanda desse tipo não pode ser atendida de pronto por algum motivo, a manifestação permanece em monitoramento na Ouvidoria, que acompanha o desenrolar do caso, e mantém o manifestante informado.

Também foi veiculada, na matéria, a informação sobre a total acessibilidade do Sistema Cidadão à pessoa com deficiência visual, tanto do ponto de vista do manifestante, como do ponto de vista do atendente. Dessa forma, pessoas com limitações visuais podem registrar manifestações utilizando softwares de voz, assim como não há impedimento para que um servidor com visão reduzida trabalhe na Ouvidoria, uma vez que o módulo interno do Sistema também é acessível.

Merece menção, ainda, a participação da Ouvidoria na Semana do Servidor, realizada em outubro pela Secretaria de Gestão de Pessoas. Foi realizada palestra, em formato virtual, sobre a importância do Órgão para o público interno. Na ocasião, a Secretária Executiva Andréa Valéria destacou: “Buscamos sempre divulgar a Ouvidoria como um canal de comunicação, por meio do qual manifestações são enviadas com o objetivo de aprimorar a qualidade de vida do trabalho dos servidores, terceirizados, membros e estagiários”.

O Coordenador de Atendimento e Qualidade, Fábio Braga, que também participou do evento, falou sobre o atendimento ao público externo e ressaltou: “É importante que membros e servidores respondam às demandas encaminhadas pela Ouvidoria, para que o cidadão tenha suas manifestações atendidas o mais breve possível e de forma clara e com linguagem cidadã”.

Outro assunto abordado na palestra foi o Ouvidômetro, ferramenta de *Business Intelligence* desenvolvida pela Ouvidoria em parceria com a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação. A ferramenta reúne informações sobre as manifestações recebidas pela Ouvidoria e pelas Salas de Atendimento ao Cidadão, permitindo pesquisas utilizando diversos parâmetros. Assim, com os dados organizados, é possível comparar indicadores, avaliar resultados e identificar oportunidades de melhoria.

Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento

Os diversos tipos de assédio trazem efeitos psicossociais significativos, elevado grau de sofrimento pessoal, com potencial para causar adoecimento físico e psíquico, podendo transformar o ambiente de trabalho em um local hostil, não apenas para a vítima, mas também para os que a cercam. Dada a importância do tema, a Ouvidoria empreendeu esforços, nos últimos anos, para que o tema fosse debatido, no âmbito do Ministério Público da União, e que fossem criados mecanismos formais para abordar as questões ligadas ao assédio de forma adequada e segura para as vítimas do problema.

Em novembro de 2018, foi publicada a Portaria PGR/MPF nº 1004, regulamentando a prevenção e enfrentamento do assédio moral, sexual e da discriminação. Uma das determinações dessa portaria foi a criação de uma Comissão Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, além de Comissões locais de natureza semelhante, nas Procuradorias Regionais da República e nas Procuradorias da Repúblicas nos estados e Distrito

Federal. Por determinação do regulamento, o Ouvidor-Geral tem assento permanente na Comissão Nacional, a esta cabendo a implementação e a coordenação da Política no âmbito do MPF.

Dentre as ações programadas pela Comissão Nacional para o 2020 estava a criação do formulário para recebimento das denúncias, com o objetivo de prover à vítima um canal de acesso direto aos órgãos competentes para a apuração das denúncias de assédio moral ou sexual e de discriminação. O formulário está sendo desenvolvido pela Comissão, em parceria com a Ouvidoria, e poderá ser acessado pelo MPF Serviços. Foi utilizado como base para o trabalho o formulário já existente no Sistema Cidadão para o registro das manifestações destinadas à Ouvidoria e às Salas de Atendimento ao Cidadão.

DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DO MPF

Classes e Status das Manifestações

A Ouvidoria do Ministério Público Federal recebeu e tratou, no 2º semestre de 2020, 2.801 manifestações. Desse total, 2.374, após minuciosa análise de seu conteúdo, foram encaminhadas às Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC), setor responsável por distribuir aos demais órgãos internos do MPF as manifestações que tenham por objeto a atividade-fim da Instituição. A seguir, relaciona-se a quantidade de manifestações de atribuição da Ouvidoria do MPF, no total de 427, com suas devidas classes e status. Incluídas na tabela estão também manifestações que, embora recebidas no semestre anterior, foram finalizadas no 2º semestre de 2020.

	Recebidas	Aguardando resposta	Pendentes	Invalidadas	Encerradas
Representação	1.034	0	0	37	44
Reclamação	1.315	9	0	10	190
Crítica	123	0	0	11	33
Sugestão	224	0	0	21	41
Elogio	105	0	0	38	30

Figura 5: classes e status das manifestações.

A classificação utilizada na tabela acima obedece às diretrizes trazidas pelas Resoluções CNMP nº 153 e nº 180, que divide as manifestações, de acordo com o status, em:

Recebidas: todas as manifestações que chegarem à Ouvidoria, independentemente da forma como os cidadãos as encaminharam;

Aguardando resposta: todas as manifestações que estão aguardando a manifestação de outros setores do Ministério Público, bem como de seus membros;

Pendentes: todas as manifestações que chegarem à Ouvidoria, sem tempo hábil de proceder ao seu andamento;

Invalidadas: todas as manifestações sem conteúdo ou genéricas, não permitindo o seu correto entendimento e, conseqüentemente, seu devido andamento; e

Encerradas: todas as manifestações que forem totalmente concluídas pela Ouvidoria.

Cumpre esclarecer que as Salas de Atendimento ao Cidadão (SAC) do MPF e a Ouvidoria do MPF têm atribuições distintas no âmbito da estrutura interna do Ministério Público Federal. As SACs são regulamentadas pela Portaria PGR/MPF nº 412/2013, sendo responsáveis pelo cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) – pedidos de informação – e pelas manifestações que não são de atribuição da Ouvidoria do MPF. Já a Ouvidoria do MPF encontra lastro na Portaria PGR/MPF nº 519/2012, que em seu art. 3º, inciso I, dispõe:

Art. 3º Compete à Ouvidoria:

I – receber, analisar e dar o encaminhamento devido a representações, reclamações, denúncias, críticas, elogios, sugestões, pedidos de informações e de providências, e quaisquer outras manifestações acerca das atividades desenvolvidas pelos órgãos, membros, servidores e serviços auxiliares do MPF, cientificando o interessado quanto às medidas adotadas.

Sendo assim, nota-se que o total de manifestações recebidas será maior que a soma das manifestações com status “aguardando resposta”, “pendentes”, “invalidadas” e “encerradas”. Isso se deve àquelas manifestações que efetivamente foram recebidas e analisadas minuciosamente, porém encaminhadas à Sala de Atendimento ao Cidadão do MPF, por não serem de atribuição da Ouvidoria.

Assuntos CNMP Mais Demandados no 2º Semestre de 2020

Do total de manifestações de atribuição encerradas pela Ouvidoria do MPF (**464**), os seis assuntos mais demandados foram: “Atuação de Membros ou Servidores”, com **167** (cento e sessenta e sete) manifestações; “Administração e Funcionamento do MP”, com **156** (cento e cinquenta e seis) manifestações; “Outros”, com **117** (cento e dezessete) manifestações; “Concurso Público”, com **14** (catorze) manifestações, “Crimes” com **2** (duas) manifestações e por “Serviços Públicos”, com **2** (duas) manifestação. Foram seguidos por “Residência na Comarca e Lotação de Membros” também com **2** (duas) manifestações. Estiveram presentes também, nas manifestações, os assuntos: “Eleitoral”, “Lei de Acesso à Informação”, “Demandas Alheias à Competência do Ministério Público” e “Acessibilidade”. Cada um desses assuntos teve apenas uma manifestação.

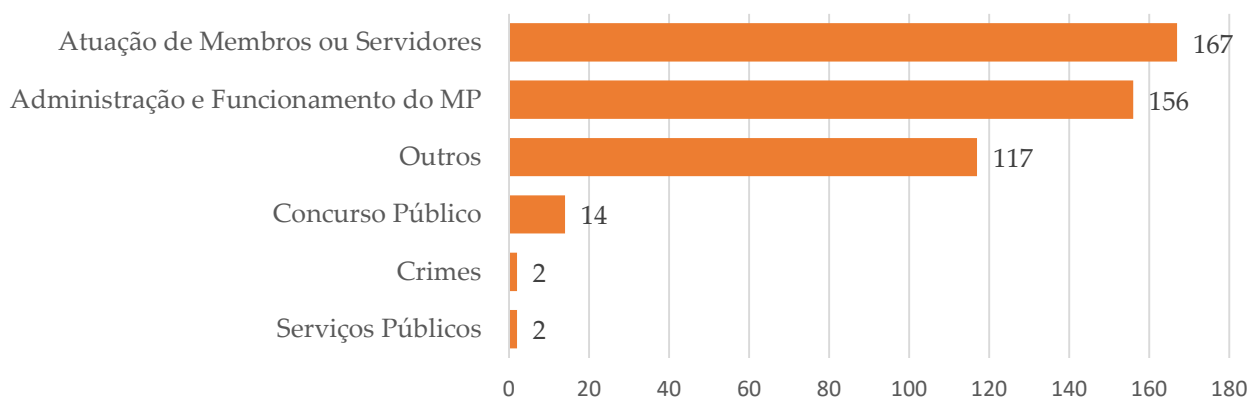


Figura 6: principais assuntos CNMP.

Assuntos Especificadores da Ouvidoria no 2º Semestre de 2020

Para melhor adequação e rastreabilidade dos dados estatísticos, a Ouvidoria também classifica suas manifestações com assuntos internos, que se ramificam a partir dos assuntos preestabelecidos pelo CNMP. No gráfico a seguir, verifica-se que sob o assunto CNMP “Outros”, concentram-se demandas que, por serem incompreensíveis ou de conteúdo genérico, não ensejam a atuação da Ouvidoria. As manifestações que são duplicatas de outras feitas anteriormente e os pedidos, feitos pelos próprios autores das manifestações, de que suas demandas sejam desconsideradas também se classificam nessa categoria.

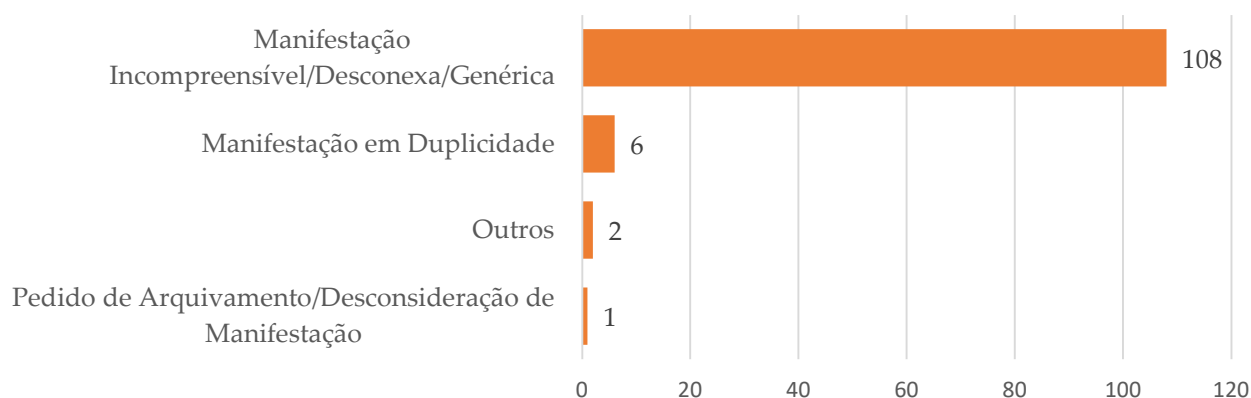


Figura 7: detalhamento do assunto CNMP “Outros”.

Registra-se que o assunto CNMP “Atuação de Membros ou Servidores” foi o mais frequente nas manifestações direcionadas à Ouvidoria do MPF no 2º semestre de 2020. No próximo gráfico, pode-se ver quais tópicos, dentro desse assunto, estiveram presentes nas manifestações do período:

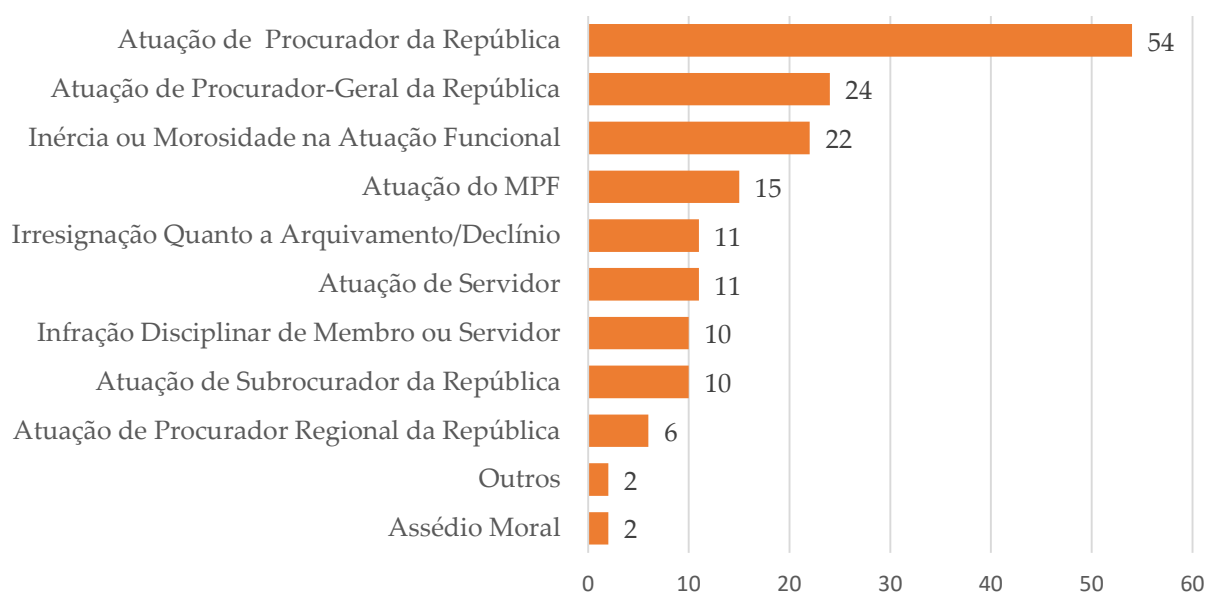


Figura 8: detalhamento do assunto CNMP “Atuação de Membros ou Servidores”.

Na figura a seguir, tem-se a especificação do que foi demandado pelos manifestantes sob o assunto CNMP “Administração e Funcionamento do MP”:

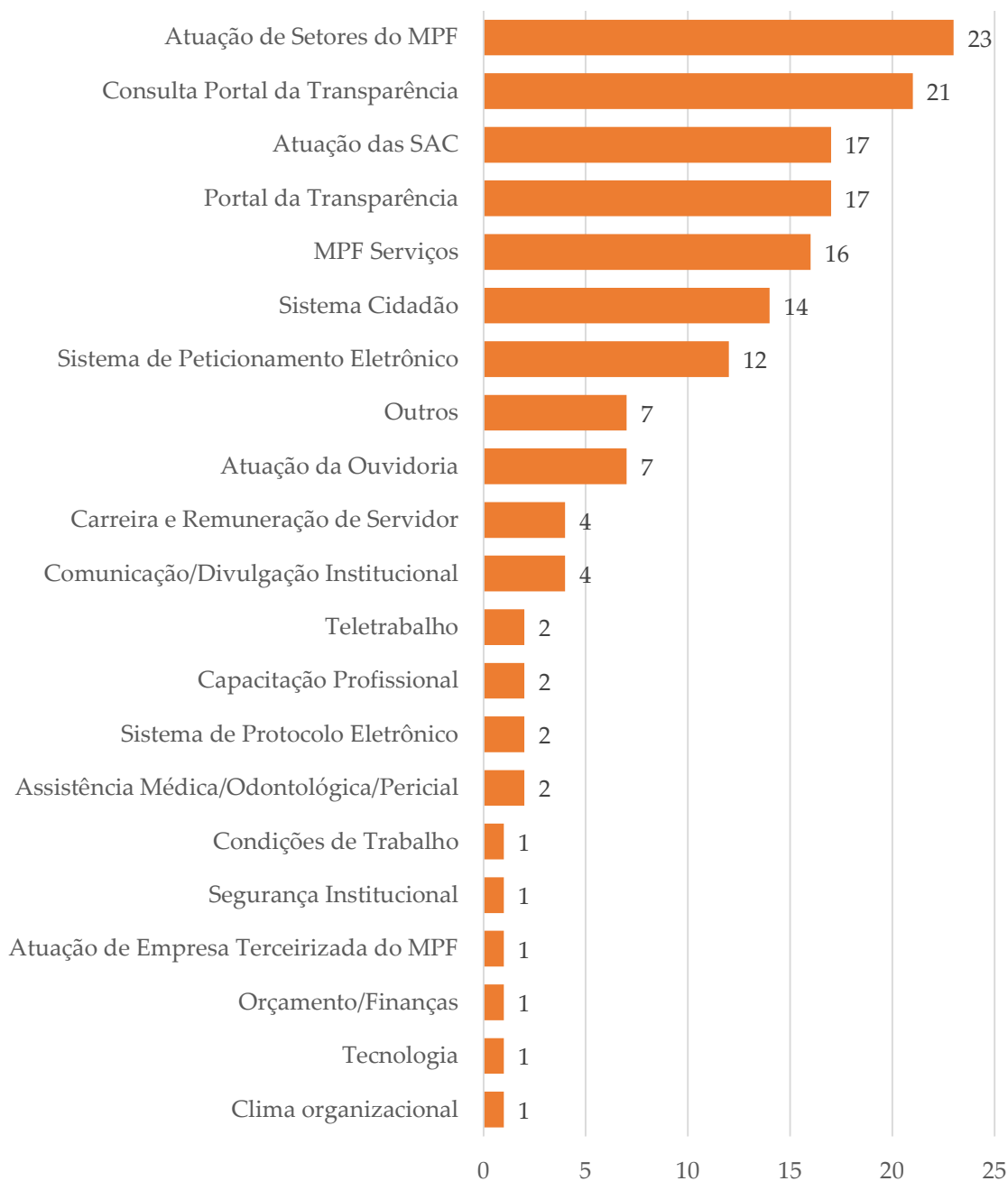


Figura 9: detalhamento do assunto CNMP “Administração e Funcionamento do MP”.

No próximo gráfico, verifica-se que a maioria das manifestações categorizadas como CNMP “Concurso Público” versou sobre certames do MPF, o que inclui concursos para membros, servidores e seleções para estagiários:

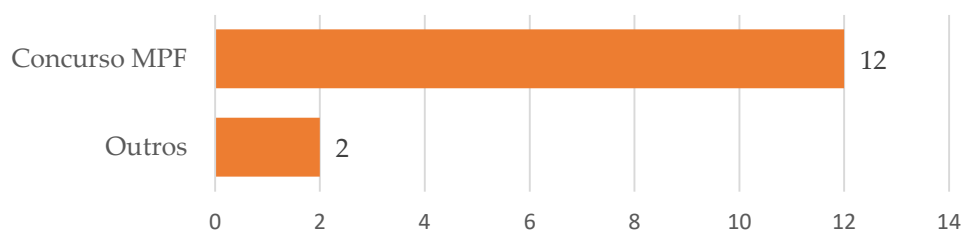


Figura 10: detalhamento do assunto CNMP “Concurso Público”.

Na sequência, ilustra-se o que foi demandado pelos manifestantes sob o assunto CNMP “Crimes” (figura 11). Vale destacar que manifestações sobre assédio e discriminação recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas à Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, conforme o disposto no art. 12, inciso II, da Portaria PGR/MPF nº 1004 de 31/10/2018. Para exemplificar, a manifestação classificada como “Outros” trazia sugestão sobre campanha informativa alertando a respeito de e-mail fraudulentos, enviados em nome de órgãos públicos, intimando cidadãos.

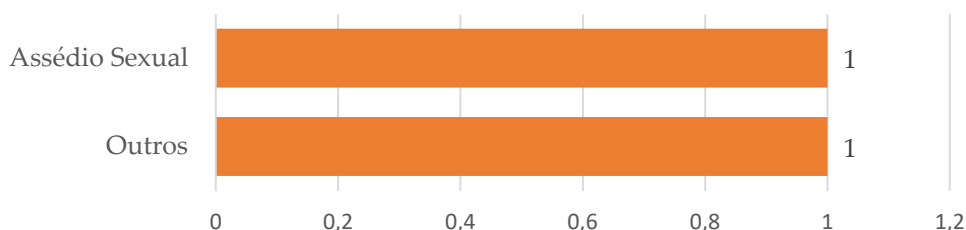


Figura 11: detalhamento do assunto CNMP “Crimes”.

O último gráfico (figura 12) traz as manifestações que versaram sobre a categoria CNMP “Serviços Públicos”, que inclui assuntos como patrimônio público, orçamento público, previdência social, dentre outros.

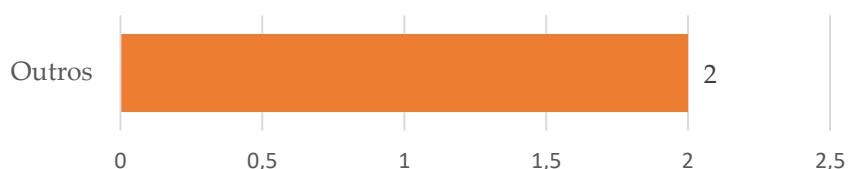


Figura 12: detalhamento do assunto CNMP “Serviços Públicos”.

Ouvidômetro

O Ouvidômetro foi criado em 2019 e é uma ferramenta de *Business Intelligence*, que reúne informações de todo o MPF sobre manifestações (representações, sugestões, reclamações, elogios, críticas, pedidos de informações etc.) de atribuição da Ouvidoria e das salas de atendimento ao cidadão recebidas diariamente. Seu objetivo é permitir que gestores conheçam, por meio da análise de dados, a percepção da sociedade sobre o seu trabalho, resultados e efetividade, além de auxiliá-los no exercício do controle dos serviços oferecidos e da qualidade de vida no trabalho.

Atualmente, já se encontra em produção, contando com nova funcionalidade lançada em junho de 2020, o Ouvidômetro – Painel do Gestor, que possibilita ao usuário final verificar tudo que a Ouvidoria tratou pela temática, por tipo de manifestação, perfil do manifestante, grau de satisfação, dentre outros. Podem, ainda, ser gerados gráficos e relatórios em Excel e PDF, por meio do sistema.



Figura 13: quadro estatístico do Painel do Gestor.

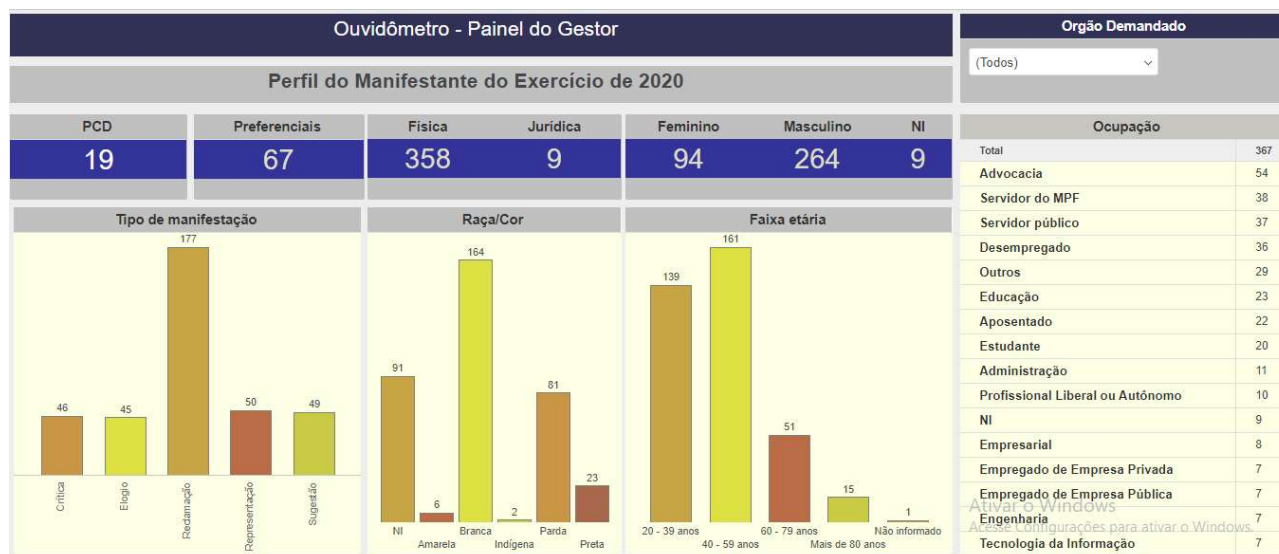


Figura 14: quadro estatístico extraído do Painel do Gestor sobre o perfil do manifestante.